



**Pós-Graduação em
Atenção Básica
em Saúde da Família**



FIOCRUZ
UNIDADE CERRADO PANTANAL

EDSON JANELLA

**EDUCAÇÃO EM SAÚDE NA SALA DE ESPERA DA UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE 2 DE ABRIL EM JI-PARANÁ/RO**

**CAMPO GRANDE/MS
2014**

EDSON JANELLA

**EDUCAÇÃO EM SAÚDE NA SALA DE ESPERA DA UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE 2 DE ABRIL EM JI-PARANÁ/RO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do Certificado de Pós-Graduação, do Curso de Pós Graduação em Saúde da Família – Programa Mais Médicos para o Brasil da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul.

Orientadora: Prof^a. Ms. Renata Cristina Losano Feitosa

**CAMPO GRANDE/MS
2014**

DEDICATÓRIA

Durante meses me debrucei na edificação deste Projeto de Intervenção em saúde. Ao fazê-lo, privei pessoas da minha convivência. A elas dedico todo este esforço.

AGRADECIMENTOS

Mesmo a planta, por si não cresce, sem que tenha sido semeada. Aos integrantes da Unidade Básica de Saúde Jardim dos Migrantes, em especial os da Equipe de Saúde da Família que carrega o mesmo nome, este Projeto de Intervenção em saúde contém um pedaço de cada um de vocês. Meus agradecimentos.

EPÍGRAFE

Educação em saúde na sala de espera...

RESUMO

O presente trabalho aborda o contexto da Sala de Espera e o tempo ocioso entre a chegada do paciente e seu acolhimento, até o momento de seu efetivo atendimento, quer seja para sua consulta médica, quer seja outra ação para a qual o paciente buscou a Unidade de Saúde. A aplicação de um programa de Educação em Saúde na Sala de Espera foi a ferramenta utilizada para a conversão do tempo ocioso despedido entre sua chegada e a satisfação de suas expectativas, transformando a Sala de Espera em ambiente propício para a construção de momentos de vivências construtivas. O Projeto foi desenvolvido entre os meses de julho a setembro de 2014, na Unidade Básica de Saúde 2 Abril, Ji-Paraná, Município do interior do Estado de RO, dentro da concepção do aproveitamento do tempo ocioso do usuário da Unidade Básica de Saúde, sendo conformado em apresentação de atividades educativas, concebidas de maneira a trabalhar informações sobre o próprio processo de trabalho da Unidade de Saúde, do Sistema Único de Saúde, contemplando seus princípios e doutrinas, bem como as questões ligadas ao exercício da cidadania, cuidados individuais e coletivos. Mostra a experiência bem sucedida da implantação do programa de atividades educativas, que foram ministradas pelos integrantes das Equipes de Saúde da Família apoiadas pela Unidade, como pilar de conversão do usuário, que via de regra, adota uma postura passiva, para uma postura protagonista. Qualifica-se ainda por ampliar a proposta com aspectos de educação e cidadania. A estratégia tanto contemplou o aproveitamento do tempo ocioso, quanto acabou por fomentar a aproximação do usuário ao seu centro de referência quando o assunto é problema de saúde. Esta aproximação serviu também para conotar a Unidade Básica de Saúde como referência de ensinamentos em saúde com reforço do pensamento preventivo e promocional de saúde.

Palavras-chave: Educação em saúde. Vivências da sala de espera. Prevenção de doenças e promoção da saúde.

ABSTRACT

This paper addresses the context of the Waiting Room and the idle time between the patient's arrival and his host, until the moment of his effective treatment is to either their physician, whether other action for which the patient sought Unit Health. the implementation of a program of Health Education in the Waiting Room was the tool used for converting downtime fired between his arrival and meeting their expectations, transforming the Waiting Room in conducive environment for building moments constructive experiences. The project was developed between the months July to September 2014, at the Basic Health Unit April 2, Ji-Paraná, Municipality of the State of RO within the conception of the exploitation of idle time user of Basic Health Unit, being conformed to the presentation of educational activities designed to way to work about the very process of work of the Health Unit, the Health System, contemplating its principles and doctrines, as well as issues related to citizenship, individual and collective care. Shows the successful experience of the implementation of the program of educational activities, which were given by members of the Family Health Teams supported by the Unit, as a pillar of converting user, which usually adopts a passive stance, posture for a protagonist. Still qualifies for the proposal to extend aspects of education and citizenship. The strategy included both the use of the idle time, as eventually encourage the user to approach the center of reference when it comes to health problem. This approach was also used to connote the Basic Health Unit as a reference for teaching health to strengthen the preventive and promotional health thinking.

Keywords: Health Education. Experiences of the waiting room. Disease prevention and health promotion.

SUMÁRIO

1	ASPECTOS	08
INTRODUTÓRIOS.....		
1.1	Introdução.....	08
1.2	Objetivos: Geral e Específicos.....	09
2	ANÁLISE ESTRATÉGICA.....	10
3	IMPLANTAÇÃO, DESCRIÇÃO E AVALIAÇÃO DA INTERVENÇÃO.....	11
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
	REFERÊNCIAS.....	15
ANEXO 1	16

1 ASPECTOS INTRODUTÓRIOS

1.1 Introdução

Há diversos sistemas de acolhimento para os pacientes da Rede Básica de Saúde¹. Com diversidade menor, o mesmo se repete com a forma de acesso deste paciente ao sistema². Independentemente do modelo de acolhimento e de seu acesso, é perceptível o tempo ocioso que existe entre sua chegada à Unidade Básica de Saúde e o efetivo atendimento que motivou sua ida à Unidade de Saúde³;
4.

Já em 1978, por oportunidade da Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, realizada em Alma-Ata, URSS, a visão de saúde se estendia além do estado puro e simples de higidez, bem como estabelecia em sua Declaração final, que a forma de sua abordagem não poderia diferenciar classes ou categorias sociais e almejava o usuário como protagonista do planejamento e cuidados com sua saúde. Tais estabelecimentos propiciaram as atuais Estratégias da Atenção Básica em Saúde da Família e conseqüentemente novos patamares de preocupações relativas ao usuário.

Surpreendentemente, a busca de artigos sobre o tema Educação em Saúde na Sala de Espera da Unidade Básica de Saúde, notadamente reportada como atenção ao usuário em sala de espera, é farta em relatos de experiências no sentido de minimizar o estresse e oportunizar a Educação em Saúde neste espaço de vivências, envolvendo equipes multidisciplinares na implantação de ações complementares ao acolhimento.

A UBS 2 Abril em Ji-Paraná/RO, está estruturada com 3 Equipes de Saúde da Família, que atuam em bairros populosos, com modo de acesso por agendamento e busca espontânea, com acolhimento inicial por ordem de chegada, o que estabelece grande fluxo de usuários do SUS, e conseqüentemente horas ociosas até seu efetivo atendimento

Este precioso tempo ocioso pode ser convertido em excepcional momento para Educação em Saúde, encurtamento de distâncias, fomento da cidadania e apresentação dos processos de trabalho da Unidade de Saúde, com o objetivo de estabelecer nova escala de valores individuais, novas inserções do usuário como

protagonista e reduzir o estresse provocado pelo tempo ocioso desse usuário, através do conhecimento do funcionamento da Unidade de Saúde.

Dois graves espectros são detectáveis quando em contato com o usuário: o estigma que sentem por estar procurando o Sistema Único de Saúde e o permanente conflito entre suas expectativas quanto ao acolhimento e a realidade imposta pelo processo de trabalho que na maioria das vezes não contempla o usuário como ator mais importante da Estratégia.

A implantação de atividades que possam impactar favoravelmente na inversão do painel conflitivo e desgastante da sala de espera, convertendo este vazio em momento de oportuno aprendizado, mudando vinculações do usuário com a UBS e contextualização prazerosa, constituem o pano de fundo que justifica a idealização central desta iniciativa.

1.2 Objetivo Geral

- Estabelecer programas de Educação em Saúde na sala de espera da UBS 2 Abril, Ji-Paraná/RO, convertendo o tempo ocioso da sala de espera em momento de vivências construtivas.

1.3 Objetivos Específicos

- Orientar o usuário para a percepção da importância de conhecer os agravos de saúde evitáveis; (temos solicitação do colegiado para não usar conscientizar nem sensibilizar, por isso troquei por orientar, ok)
- Motivar o usuário a atuar como protagonista de seu espaço de produção de saúde, como forma de estabelecer novo padrão de vinculação do usuário à UBS.

2 ANÁLISE ESTRATÉGICA

O grande desafio para o empreendimento da transformação da Sala de Espera em ambiente de Educação em Saúde é exatamente o enfrentamento do Processo de Trabalho instalado na UBS. Compreendido como resultante de gestão não profissional que leva à setorização da Unidade, sem que haja interface entre os diversos momentos que compreendem o atendimento ao usuário.

O Projeto que se impõe contempla não somente o envolvimento de toda a Equipe que faz funcionar a UBS, mas também passa pela estruturação dos espaços físicos de modo a compreender ambientes onde de forma seqüencial o usuário possa estar tendo sua atenção captada para os diversos Programas que constituem o Projeto, serão abordados no seguimento.

Com a compreensão de que os espaços da UBS a ser palco das ações programáticas recebem a frequência de usuários de todas as Áreas adscritas, com e sem cobertura de Equipes de Saúde da Família, não constituindo, portanto propriedade de uma ou outra ESF. Foi concebido pela ESF – Jardim dos Migrantes, cuja base é a UBS 2 de Abril.

O espaço mais cosmopolita da UBS 2 de Abril é a Sala de Espera da Unidade, apresenta área ampla de cerca de 35m², onde estão dispostos bancos contínuos de madeira, com capacidade de acolher a cerca 30 pessoas. Neste espaço os pacientes permanecem enquanto aguardam a sua consulta médica, sua vez de ingressar na Sala de Vacinas, Sala de Vacinação, Sala de Curativo e Salas de Triagem e de Coleta de Exame Preventivo do Câncer do Colo Uterino.

3 IMPLANTAÇÃO, DESCRIÇÃO E AVALIAÇÃO DA INTERVENÇÃO

O seguinte conteúdo programático foi elencado para ser apresentado aos usuários, durante sua permanência na Sala de Espera da Unidade, conforme o cronograma:

- Conhecendo sua UBS e como ela funciona. (Ministrada semanalmente pela Diretora da UBS 2 de Abril).
- O Usuário do Sistema Único de Saúde, seus direitos e seus deveres. (Ministrada semanalmente pela Enfermeira da ESF do Jardim dos Migrantes).
- Cidadania como caminho de melhoria da condição de vida e mudança de hábitos de risco. (Ministrada duas vezes por semana pelo Médico da ESF do Jardim dos Migrantes).
- Tem um Agente Comunitário de Saúde em minha rua, como ele pode me ajudar? (Ministrada semanalmente, em regime de rodízio entre os ACS do Jardim dos Migrantes).
- Preparando-se para a consulta médica e de enfermagem. (Ministrada duas vezes por semana pelo Médico da ESF do Jardim dos Migrantes).
- A vacina de seu filho está em dia? (Ministrada semanalmente pela Técnica em Enfermagem da Sala de Vacina da UBS 2 de Abril).
- Principais Riscos a que crianças e adolescentes estão expostos. (Ministrada semanalmente pela Médica da ESF do Jardim Presidencial).
- As Doenças Sexualmente Transmissíveis podem ser evitadas. (Ministrada semanalmente pela Enfermeira da ESF do Jardim dos Migrantes).
- Higiene Bucal como ferramenta para evitar doenças. (Ministrada semanalmente pela Odontóloga da ESF do Jardim dos Migrantes).
- As Doenças Crônico-Degenerativas o que você precisa saber para evitá-las e controlá-las. (Ministrada semanalmente pela Médica da ESF do Novo Ji-Paraná).

É importante se ter em mente que tal plataforma de assuntos tem a intenção de ser viva e mutável ao longo do tempo, a ela poderá ser acrescentado assuntos pertinentes ao dia-a-dia do usuário e assuntos emergentes.

Uma vez concebida as ações programáticas, que foram apresentadas em reunião geral com os servidores da UBS 2 de Abril, o tema foi apresentado para as instâncias gerenciais superiores, a saber: Gerência do Programa Saúde da Família e Divisão de Atenção Básica e da Secretaria de Saúde do Município de Ji-Paraná/RO.

Com a abordagem dos temas, de maneira continuada e por longo tempo, se espera que tais conhecimentos se sedimentem e municie cada usuário para que se torne elemento multiplicador dos conhecimentos apropriados. Além disto, se contempla que o impacto dos assuntos surta seus benefícios melhorando a qualidade da consulta médica ao se abordar o paciente mais preparado para ela, que se melhorem os parâmetros de cobertura vacinal e que se reduzam os conflitos quotidianos provocados pelo choque da expectativa do usuário com o que realmente pode encontrar em sua UBS.

Dado às características e longitudinalidade e do foco do Plano de Intervenção, que é a população usuária que busca através das formas de acesso disponibilizadas a UBS 2 Abril, não é portanto, possível estabelecer com concepção prévia o número de usuários a serem beneficiados, nem mesmo seu perfil. Trata-se de uma mudança de postura que se pretende tornar-se rotina quotidiana e permanente da UBS. As ações serão desenvolvidas no período de 14/07 a 12/09, seguindo a seguinte programação semanal:

CRONOGRAMA DAS AÇÕES EDUCATIVAS – JULHO A SETEMBRO 2014.				
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA
<p>1 - Conhecendo sua UBS e como ela funciona.</p> <p>Diretora da UBS 2 de Abril.</p> <p>2 - Preparando-se para a consulta médica e de enfermagem.</p> <p>Médico da ESF do Jardim dos Migrantes.</p> <p>3 - Principais Riscos a que crianças e adolescentes estão expostos.</p> <p>Médica da ESF do Jardim Presidencial.</p>	<p>1 - O Usuário do Sistema Único de Saúde, seus direitos e seus deveres.</p> <p>Enfermeira da ESF do Jardim dos Migrantes.</p> <p>2 - Cidadania como caminho de melhoria da condição de vida e mudança de hábitos de risco.</p> <p>Médico da ESF do Jardim dos Migrantes.</p>	<p>1 - Tem um Agente Comunitário de Saúde em minha rua, como ele pode me ajudar?</p> <p>Rodízio entre os ACS do Jardim dos Migrantes.</p> <p>2 - As Doenças Crônicas-Degenerativas o que você precisa saber para evitá-las e controlá-las.</p> <p>Médica da ESF do Novo Ji-Paraná.</p>	<p>1 - As Doenças Sexualmente Transmissíveis podem ser evitadas.</p> <p>Enfermeira da ESF do Jardim dos Migrantes.</p> <p>2 - Higiene Bucal como ferramenta para evitar doenças.</p> <p>Odontóloga da ESF do Jardim dos Migrantes.</p>	<p>1 - Cidadania como caminho de melhoria da condição de vida e mudança de hábitos de risco.</p> <p>Médico da ESF do Jardim dos Migrantes.</p> <p>2 - Preparando-se para a consulta médica e de enfermagem.</p> <p>Médico da ESF do Jardim dos Migrantes.</p> <p>3 - A vacina de seu filho está em dia?</p> <p>Técnica em Enfermagem da Sala de Vacina da UBS 2 de Abril.</p>

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A diversidade de modelos de acolhimento por mais criativa que possa ser, nem sempre atinge seu objetivo final que é: “fazer com que o usuário ao mesmo tempo em que busca atenção à saúde, exerça sua cidadania ao fechar o elo doutrinário do Sistema Único de Saúde.

Todo o processo do desenvolvimento do presente Projeto se norteou no desenvolvimento e aplicação de um Programa de Educação em Saúde que pudesse ser aplicado no tempo ocioso da sala de espera da Unidade Básica de Saúde, evitando dessa forma se criar um momento específico que motivaria novo deslocamento do usuário até um novo local onde se pudesse empreender o programa.

Esta estratégia tanto contemplou o quesito citado, quanto acabou por fomentar a aproximação do usuário ao seu centro de referência quando o assunto é problema de saúde. Esta aproximação serviu também para conotar a UBS como referência de ensinamentos em saúde com reforço do pensamento preventivo e promocional de saúde.

O Projeto foi modulado sob a forma de atividades educativas que foram ministradas por toda a Equipe atuante na Unidade Básica de Saúde 2 de Abril, no Município de Ji-Paraná/RO. Foi desenvolvido na Sala de Espera da UBS entre os meses de Julho a Setembro de 2014, conforme cronograma contido no corpo do texto.

Em regime de rodízio os temas foram apresentados de maneira propositadamente repetitiva de forma a abranger toda a população ligada à UBS, não tendo sido valorizado o fato de o usuário ter assistido ao mesmo tema de forma repetitiva, tendo o foco sido ao princípio geral de cobertura dos temas.

Os diversos temas apresentados foram oportunos no sentido de que foram dirigidos a pilares específicos no campo da Prevenção e Promoção da Saúde; da Melhoria do seguimento e Tratamento das Doenças Crônicas e Degenerativas, da Cidadania como porta para o desenvolvimento de melhores condições de vida. Foi oportunizado ainda o conhecimento, pelo usuário, do que é o Sistema Único de Saúde, da sua UBS e do papel dos Agentes Comunitários de Saúde.

Esse conteúdo aplicado pode inovar em primeiro lugar pelo ineditismo da proposta na Unidade Básica de Saúde 2 de Abril. Em segundo lugar, foi percebido

que os temas abordados repercutiram no sentido de alterar o foco de preocupação do usuário, primariamente curativo e utilizador da estrutura de saúde, para a postura mais participativa e de corresponsável pela sua condição de saúde e protagonista de seu desfecho.

Mudando o viés da visão do usuário para os integrantes das Equipes de Saúde da Família, foi observada a mudança de postura dos Agentes Comunitários de Saúde, que ao ministrarem palestras sentiram-se prestigiados e puderam confrontar outra face de sua atividade diária. Quanto aos profissionais Médicos e Enfermeiras, da mesma forma, sentiram-se integrados às suas funções como fomentadores da prevenção e promoção à saúde.

REFERÊNCIAS

- 1 - **ABC do SUS** - Doutrinas e Princípios. Ministério da Saúde - Secretaria Nacional de Assistência à Saúde. Brasília/DF, 1990.
- 2 - Malta, Deborah Carvalho. **Buscando novas modelagens em saúde: as contribuições do projeto vida e do acolhimento na mudança do processo de trabalho na rede pública de Belo Horizonte, 1993 - 1996** / Deborah Carvalho Malta. Campinas, SP: [s.n.], 2001.
- 3 - Ribeiro, Fátima Aparecida, et AL. **Atenção Primária (APS) e sistema de saúde no Brasil: uma perspectiva histórica** / Fátima Aparecida Ribeiro. São Paulo, 2007.
- 4 - Rodrigues, Andréia Dornelles. **Sala de espera: um ambiente para efetivar a educação em saúde** / Andréia Rodrigues Dornelles. Vivências: Revista Eletrônica de Extensão da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, URI, ISSN 1809-1636.
- 5 - Guidolin, Miriam. **As Metodologias de assistência no SUS: a vivência da sala de espera** / Miriam Guidolin. Revista de Enfermagem da Universidade Federal da Fronteira Sul | FW | v. 9 | n. 9 | p. 77-83 | 2013.

ANEXO 1

ANÁLISE SITUACIONAL

LOCAL DE ATUAÇÃO:

Município/UF: Ji-Paraná/RO

Nome da Unidade Básica de Saúde: UBS Da Família 2 de Abril.

CNES da Unidade Básica de Saúde: 2495309

SOBRE O TERRITÓRIO

Qual o número total de pessoas cadastradas?

Há 750 famílias e 3.050 pessoas cadastradas.

Existem pessoas cadastradas em Zona Urbana?

SIM (X) Quantas? 3,050 pessoas NÃO ()

Existem pessoas cadastradas em Zona Rural?

SIM () Quantas? _____ NÃO (X)

Existe “População Ribeirinha” assistida no seu território?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()

Existe “População Indígena” assistida no seu território?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()

Existe “População Remanescente de Quilombo” assistida no seu território?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()

Existe “População Privada de Liberdade” assistida no seu território?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()

Existe “População em Situação de Rua” assistida no seu território?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()

Existe “População em Assentamentos/Acampamentos” assistida no seu território?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()

Existe “Conselho Local de Saúde” vinculado à Unidade Básica de Saúde?

SIM () NÃO (X) NÃO SEI ()